

Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-142829514/MCM

Recommandation n°2008-034

relative à la saisine de Monsieur F du 20 mai 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 20 mai 2008 par Monsieur F d'un litige avec son fournisseur d'électricité, X.

M. F conteste l'accusation de manipulations frauduleuses sur son compteur qui a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative par son fournisseur X d'un montant de 1539,02 euros TTC.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n°2000-108 et du décret n°2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Un agent assermenté du distributeur ERDF a constaté le 24 janvier 2008 des manipulations frauduleuses sur le compteur de M. F « *compteur déplombé et vis d'excitation entièrement desserrée*¹ », « *anomalies ne pouvant résulter que d'un acte volontaire* ».

A la suite de ce constat de fraude, M. F a reçu le 21 mars 2008 une facture de redressement de son fournisseur X d'un montant total de 1539,02 euros TTC. Cette facture comprend un poste intitulé « frais occasionnel code 446 » d'un montant de 398,85 euros TTC et des consommations pour 1140,17 euros TTC.

M. F conteste toute manipulation frauduleuse de son compteur. Il a adressé une lettre de réclamation à son fournisseur le 4 avril 2008. Il fait notamment valoir que son studio de 27 m², acheté en 2003, n'est habité que depuis mars 2008 et que la facture de redressement qu'il a reçue n'affiche « *ni date, ni consommation détaillée, ni relevé de compteur* » et qu'il n'est pas de sa responsabilité d'assurer la garde du compteur se trouvant dans les parties communes de son immeuble.

Une réponse de son fournisseur X, datée du 25 avril 2008, confirme la facturation litigieuse.

¹ Qui a pour conséquence le ralentissement du comptage.

Les observations

Les observations du fournisseur X relatives au litige avec M. F, reçues le 31 juillet 2008, sont les suivantes :

- *«A la suite du constat de fraude, le distributeur ERDF a estimé les consommations non enregistrées sur le compteur, qui représentent 8715 kWh ».*
- *Cette estimation a été calculée sur la base d'« une période de référence postérieure au changement de compteur, méthodologie non conforme aux règles d'ERDF qui privilégient un calcul à partir des consommations moyennes évaluées pour des clients de la même région, avec le même profil et disposant du même tarif ».*
- *« compte tenu du doute quant à l'auteur des manipulations, il pourrait être envisageable d'annuler les frais pour fraude, voir de procéder à un abattement sur la régularisation que proposera ERDF eu égard au fait que ce logement était inhabité. »*

A la suite de ces observations sur le calcul du redressement, le distributeur ERDF a procédé à un nouveau calcul de la consommation à redresser, qui s'établit désormais à 4512 kWh. A réception de ces éléments, le fournisseur X a adressé à M. F le 11 septembre 2008 une nouvelle facture rectificative, qui annule et remplace la précédente, d'un montant total de 882,68 euros TTC comprenant le redressement des consommations pour 483,83 euros TTC ainsi que les frais avec l'intitulé code 446 pour 398,85 euros TTC.

Les observations du distributeur ERDF relatives au litige avec Monsieur F sont les suivantes :

- Un technicien d'ERDF a constaté le 24 janvier 2008 des anomalies sur le compteur de M. F. Un procès verbal de fraude a été dressé par un agent assermenté le 28 janvier 2008. Le compteur a été remis en état le 24 janvier 2008 et remplacé par un nouveau compteur le 12 février 2008.
- Reçu dans les bureaux du distributeur ERDF le 25 janvier 2008, M. F a refusé tout accord à l'amiable.
- Le distributeur ERDF a adressé un courrier en recommandé avec accusé de réception à M. F en février 2008 qui n'a pas été réclamé et qui a été renvoyé à l'expéditeur. Ce courrier évaluait la perte occasionnée pour le distributeur sur la période du 24 janvier 2006 au 24 janvier 2008 à 8715 kWh.
- *« Le redressement initial, finalement non retenu, a été calculé sur la base de la consommation moyenne de M. F observée sur la période du 24 janvier 2008 au 12 février 2008 soit 12.66 kWh/j, à laquelle a été retranchée la consommation moyenne d'un point de livraison d'une puissance souscrite de 3kVA : 0.56 kWh/j. Le redressement de 8715kWh correspondait donc à cette consommation journalière ramenée à la période du 24 janvier 2006 au 24 janvier 2008 ».*
- *ERDF reconnaît que « compte tenu de la faible durée de cet historique, le calcul de la consommation moyenne journalière pour le calcul du redressement ne peut être considéré fiable ».*
- Conformément à sa procédure interne, ERDF a rectifié son évaluation des consommations à redresser *« en prenant en compte la moyenne des consommations des Points De Livraison présentant des caractéristiques comparables (même puissance et option tarifaire d'acheminement, même typologie - résidentiel, professionnel - et même région géographique) ».*
- Le calcul du redressement a finalement été réalisé sur la période du 12 février 2006 au 12 février 2008, *« sur la base d'une consommation moyenne annuelle observée dans ce cadre de 2575 kWh. Le redressement est donc de 5150 kWh (2 x 2575 kWh) auquel il faut*

retrancher 638 kWh déjà facturés sur la période. Le redressement de consommation transmis au fournisseur de M. F pour régularisation sera donc de 4512 kWh ».

- ERDF n'estime pas anormal de ne pas avoir procédé à de plus amples investigations suite à l'arrêt de l'enregistrement des consommations sur le compteur de M. F en 2005. ERDF souligne que « *dans le cas des très faibles puissances (3 kVA), la détection d'une anomalie de relève n'est pas évidente, vu la faible consommation* ».

Enfin, le 6 novembre 2008, M. F a transmis au médiateur national de l'énergie la copie d'un courrier du distributeur ERDF du 1^{er} septembre 2008 qui :

- évalue les consommations à redresser à 4512 kWh pour la période du 24 janvier 2006 au 12 février 2008,
- propose une convention amiable « *pour défaut de règlement des factures d'énergie* » correspondant aux frais de « *remise en état du réseau* » d'un montant de 77,11 euros TTC,F
- ouvre à M. F la possibilité de contester l'évaluation d'ERDF auprès de son fournisseur, sous 15 jours ouvrés à réception du courrier.

M. F a indiqué avoir signé la convention amiable proposée par le distributeur ERDF en pensant mettre fin à ses « *arriérés de consommations* ».

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine le constat de manipulation frauduleuse dressé par le distributeur ERDF et les sommes facturées en conséquences à savoir :
 - l'évaluation des consommations à redresser, calculées par le distributeur ERDF mais facturées par le fournisseur X, pour un montant de 1539,02 euros TTC,
 - le forfait « *agent assermenté* » de 398,68 euros TTC, facturé par le fournisseur X avec l'intitulé « *Frais occasionnel code 446* » et intégralement reversé au distributeur ERDF en dédommagement du coût de traitement de la fraude ;
 - les frais « *de remise en état du réseau* » de 77,10 euros facturés directement par le distributeur ERDF.
- Sur l'évaluation des consommations à redresser :
 - Le distributeur ERDF a fixé la période de redressement à deux ans, sans aucune justification. Comme l'indique le fournisseur X, les relevés du compteur indiquent un arrêt d'enregistrement des consommations entre 2005 et 2007. On peut donc supposer que c'est à ce moment que les manipulations frauduleuses ont été réalisées. Outre la chute des consommations enregistrées, le distributeur aurait pu noter l'absence de scellés sur le compteur lors de l'un des relevés semestriels de ce dernier, étant donné que le compteur est accessible. ERDF aurait donc dû connaître ces manipulations frauduleuses depuis longtemps. Trois ans après la date présumée de début de la fraude, les faits seraient donc prescrits en application de la loi n°2008-561 du 17 juin 2008. Cette loi n'étant pas applicable à la date du constat de fraude, un redressement depuis le relevé du compteur précédant le constat pourrait constituer un compromis acceptable.
 - Le redressement a été calculé la première fois sur une base non conforme à la procédure ERDF, multipliant par deux l'évaluation conforme aux règles en vigueur. Le médiateur n'est pas opposé à ce que les redressements soient calculés sur des bases plus individualisées, c'est à dire tenant compte des usages du consommateur et pas uniquement de moyennes de clients similaires. Toutefois, il importe que ces méthodes

soient décrites dans une procédure et que le choix d'une méthode repose sur des critères objectifs.

- Sur le forfait agent assermenté :
 - Compte tenu de son caractère punitif (398,68 euros), le médiateur considère que ce forfait ne devrait être facturé au titulaire du contrat que si les conditions cumulatives suivantes sont réunies :
 - La fraude est avérée,
 - La période pendant laquelle la fraude a eu lieu est identifiée par une chute des consommations significative,
 - Le titulaire actuel du contrat était déjà titulaire du contrat pendant l'ensemble de cette période,
 - Le titulaire du contrat n'apporte aucune justification pertinente à la chute des consommations,
 - La localisation du compteur permet d'écarter tout risque de confusion sur le bénéficiaire de la fraude.
 - Dans le cas de M. F, l'application du forfait agent assermenté semble être suffisamment étayée.
- Sur les frais de 77,10 euros « *de remise en état du réseau* » :
 - ERDF n'a apporté aucune précision sur la nature de l'intervention justifiant ces frais.
 - D'après le constat, il n'y a pas eu d'atteinte au réseau (ex : branchement sauvage) et le compteur n'a pas été endommagé. Ces frais recouvrent donc sans doute le remplacement du compteur, opération systématique prévue par la procédure pour fraude d'ERDF et qui est réalisé « *sans frais* »².
 - Le médiateur s'étonne de cette facturation supplémentaire, car aucun frais n'était facturé en supplément dans les affaires similaires qu'il a eu à connaître (manipulations frauduleuses similaires avec vis d'excitation dévissée).
 - Ces frais ont été facturés au consommateur suivant des modalités contestables. En effet, le document émis par ERDF « convention amiable pour défaut de règlement des factures d'énergie » (en annexe) laisse à penser qu'il s'agit d'une facturation d'énergie, alors qu'il n'en est rien. En outre, figure sur ce document un tampon « *Service de répression des fraudes* » qui pourrait induire une confusion avec une administration bien connue, la Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des fraudes. Enfin, la phrase qui stipule que « M. F reconnaît expressément qu'ERDF-GRDF aura la possibilité de suspendre la fourniture d'énergie jusqu'à extinction complète de la dette » constitue une menace abusive de suspension de fourniture.
 - Une seule de ces quatre raisons eut été suffisante pour déclarer la facturation de ces frais injustifiée.

² Procédure ERDF-PRO-PC_02^E V1 (29/01/2008), page 12/22

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- d'annuler la convention amiable signée le 5 septembre 2008 qui facture M. F d'un montant de 77,11 euros TTC non justifié,
- de limiter l'évaluation de consommations à redresser pour M. F à 1300 kWh, correspondant aux consommations moyennes d'un client similaire sur une période de 6 mois environ, durée comprise entre le dernier relevé normal de son compteur et le constat de fraude,
- de veiller à ce que les modèles de « *convention amiable pour défaut de règlement* » soient conformes à leur objet en supprimant toute référence relative à la facturation d'énergie ainsi qu'à la suspension de fourniture,
- de veiller à ce que le terme « *service de répression des fraudes* » soit banni de tout document destiné au public s'agissant des services internes d'ERDF,

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation de M. F en conséquence.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au Directeur Général Adjoint Commerce d'X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X ainsi que le distributeur ERDF informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 26 novembre 2008.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

Annexe 1 : Convention amiable pour un « défaut de règlement des factures d'énergie » émise par le distributeur



CONVENTION AMIABLE
Pour un défaut de règlement des factures d'énergie

Entre : **1** **Monsieur**
Adresse :
Référence :

Et : **ERDF - GrDF**
Service Pertes Non Techniques Représenté par Monsieur
Domicilié dans ses bureaux 9, rue Charles Hildevert - 93250 Villemomble

Il a été précisé ce qui suit :

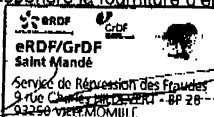
Monsieur se reconnaît redevable à l'égard d'ERDF - GrDF 9, rue Charles Hildevert - 93250 Villemomble de la somme de **77,11** euros, représentant des arriérés de consommation concernant le contrat d'alimentation de l'immeuble **12B BD DE L OUEST LE RAINCY**.

A la demande de son client, ERDF - GrDF accepte d'accorder à Monsieur la possibilité de se libérer en règlements d'un montant de **77,11** euros qui devront, au plus tard, être effectués le **30 septembre 2008**.

Pendant cette période, Monsieur s'engage à payer normalement les nouvelles factures de consommations qui lui seront adressées.

Au cas où une seule des échéances ci-dessus ne serait plus honorée à la date prévue, l'intégralité du solde deviendrait immédiatement exigible sans aucune mise en demeure d'aucune sorte, les sommes impayées porteront alors intérêt au profit d'ERDF - GrDF, conformément aux dispositions des conditions générales de vente de son contrat de fourniture. A cet égard, ERDF - GrDF se réserve la possibilité d'engager toute voie de droit.

En outre, Monsieur reconnaît expressément qu'ERDF - GrDF aura la possibilité de suspendre la fourniture d'énergie jusqu'à extinction complète de la dette.



Fait à Villemomble, le 1er septembre 2008
En deux exemplaires originaux

Electricité Réseau Distribution France
Gaz réseau Distribution France **3**
(Bon pour accord)

Le Client **4** le **05/09/08**
(Lu et approuvé Bon pour reconnaissance de dette de.)

Lu et approuvé
Bon pour reconnaissance de dette
de 77,11

- 1: S'il s'agit d'une société, préciser la fonction du responsable signataire
- 2: En lettre et en chiffres
- 3: Signature du représentant d'ERDF - GrDF précédé de la mention « bon pour accord »
- 4: Le débiteur devra faire précéder sa signature de la mention manuscrite « lu et approuvé » « bon pour reconnaissance de dette de la somme de »